

SUOMEN PELASTUSARMEIJAN SÄÄTIÖ sr

PALVELUKOTI ILTALA

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	3
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	4
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	4
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	4
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	4
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	5
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	7
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	7
4.3.2 Ravitsemus.....	9
4.3.3 Hygieniakäytännöt.....	9
4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito sekä saattohoito.....	9
4.3.5 Lääkehoito.....	10
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	10
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	10
4.4.1 Henkilöstö.....	11
4.4.2 Toimitilat.....	12
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	12
4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	12
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	13
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	13
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	13
11 LÄHTEET.....	14
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	14

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Suomen Pelastusarmeijan Säätiö sr	Kunnan nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0116985-2	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Palvelukoti Iltala	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Espoo	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen iäkkäille, 60 asiakaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Viherlaaksonranta 19	
Postinumero 02710	Postitoimipaikka Espoo
Toimintayksikön vastaava esimies Kirsi Hakkarainen	Puhelin 09-84938410
Sähköposti iltala@pelastusarmeija.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 25.11.1997	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 27.8.1997	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 25.11.1997
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
pesulapalvelut : Finn Rent Tekes	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<p>Toiminta-ajatus Iltala on hoivakoti, joka on tarkoitettu pääsääntöisesti Espoolaisille ja helsinkiläisille yli 65-vuotiaille, jotka eivät kykene asumaan enää omassa kodissaan ja tarvitsevat ympärivuorokautista tehostettua hoivaa ja huolenpitoa. Iltala tarjoaa asukkailleen hyvää perushoitoa, siivous-, vaatehuolto- ja ruokapalveluja. Asukkaille järjestetään erilaista toimintaa mm. musiikkihetkiä, jumppaa, hengellisiä tilaisuuksia sekä retkiä.</p>
--

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat kristilliset arvot ja peruseriaatteet. Toimintaa ohjaavia arvoja ovat mm. toisten ihmisten kunnioittaminen, lähimmäisen rakkaus, oikeudenmukaisuus ja rehellisyys. Iltalassa pyritään yksilövastuiseen hoitotyöhön ja sen avulla pyritään takaamaan asukkaana itsemääräämisoikeus ja hoidon asiakaslähtöisyys.

Kaikessa toiminnassa pyritään ottamaan huomioon asukkaana yksilöllisyys, omatoimisuus ja turvallisuus. Hoitotyötä toteutetaan asukkaana toimintakykyä ylläpitävällä työotteella, yksilöllisiä voimavaroja hyödyntäen. Uudelle työntekijälle kerrotaan jo haastattelu vaiheessa Iltalan arvoista ja toimintaperiaatteista. Lisäksi meillä on omat eettiset ohjeet, joiden mukaan toimitaan.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3) Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Palvelukoti Iltalan riskinhallinta ja omavalvonnan toteutuminen ja sen seuranta on toimintaa, joka kuuluu koko henkilöstölle. Riskien tunnistaminen, havaitseminen ja niihin reagoiminen on osa päivittäistä normaalia työhön liittyvää toimintaa, Riskit, poikkeamat, vaaratilanteet ja kriittiset työvaiheet tulevat esiin tai tapahtuvat normaalissa työnteossa. Riskejä voivat aiheuttaa mm. toimintaympäristö, toimintatavat, henkilökunta toiminnallaan tai asukkaat. Mahdolliset vaaratilanteet pyritään huomioidaan jo ennalta ja tilanteisiin puututaan välittömästi. Omavalvontaan liittyvä seuranta on myös päivittäistä. Vaarojen ja riskien arviointi on tehty yhdessä henkilökunnan kanssa. Hoivakodissa tehdään myös tarkastuksia tiloihin ja huomioidaan ympäristöä myös turvallisuuden ja mahdollisimman riskittömän ympäristön näkökannalta.

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Työntekijät tuovat havaitsemansa riskit tiedoksi johtajalle ja muulle henkilöstölle heti ne havaittuaan. Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa riskit suullisesti ja kirjallisesti.

Lisäksi epäkohtia ja riskejä voi tulla esille työsuojelun, työterveyshuollon sekä asukkaiden ja omaisten kanssa yhteistyössä. Siksi myös kaikenlainen yhteistyö eri toimijoiden kanssa on myös osa riskien ennaltaehkäisyä ja tunnistamista. Hoivakodin yleisimmät vaara- ja riskitilanteet on arvioitu turvallisuussuunnitelmanluvussa 10. (Vaarojen ja riskienarvioinnin johtopäätelmät) Henkilökunnalla on sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus, mikäli hän havaitsee asiakkaan saaman palvelun laadussa tai asiakasturvallisuudessa epäkohdan tai epäkohdan uhan.

Riskien käsitteleminen

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Kaikki asukkaisiin liittyvät haittatapahtumat, läheltä piti -tilanteet ja poikkeamat kirjataan asiakastietojärjestelmään (Hilikka). Tilanteet käsitellään yhdessä henkilökunnan ja johtajan kanssa. Tilanteista kirjataan tapahtuman kuvaus, miten toimitettiin ja miten asia korjattiin. Lisäksi henkilökuntapalavereissa ja raportilla käydään tilanne läpi ja pyritään siihen ettei vastaava haitta enää toistuisi. Palvelukoti Iltalassa henkilökunta tekee suullisen/kirjallisen ilmoituksen havaitsemastaan epäkohdasta hoivakodin johtajalle. Johtaja keskustelee ilmoituksen liittyvän henkilön/ henkilöiden kanssa ja tekee tarvittavat jatkotoimenpiteet. (Ilmoitus valvovalle viranomaiselle, mahdolliset varoitukset/huomautuskäytännöt tai muut tarvittavat toimenpiteet) Hoivakodin johtaja käynnistää toimenpiteet epäkohdan tai epäkohdan uhan poistamiseksi.

Korjaavat toimenpiteet

Miten yksikössä reagoitetaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Henkilökunnan raporteilla ja palavereissa mietitään miten poikkeama/ haitta poistetaan ja kuinka muutetaan toimintaa niin, ettei haitta/ poikkeama uusiudu. Epäkohtiin reagoitetaan herkästi ja ne pyritään korjaamaan pikaisesti. Asioista keskustellaan avoimesti, asukkaita ja heidän omaisiaan kuunnellen ja tukien. Tarvittaessa hoivakodin johtaja keskusteleo asianosaisten kanssa syiden selvittämiseksi ja sen jälkeen arvioi henkilöstön kanssa onko aiheita muihin toimenpiteisiin esim. koulutuksen lisäämiseen tai yhteistyöhön työterveyshuollon kanssa tai menettelytapojen muuttamiseen. Tarvittaessa toimintaohjeet ja -tavat kerrataan tai tehdään uusi toimintaohje. Korjaavien toimenpiteiden toteutumisen seuranta kuuluu kaikille hoivakodin työntekijöille.

Muutoksista tiedottaminen

Korjaavat toimenpiteet tiedotetaan henkilökuntapalavereissa ja raporteilla. Uusista toimintatavoista tehdään myös kirjallinen ohjeistus. Asukasta ja hänen omaisia informoidaan henkilökohtaisesti tai tarvittaessa omaisten illoissa. Yhteistyötahoille ilmoitetaan puhelimitse, s-postilla tai yhteistyöneuvotteluissa. Tiedottamisesta vastaa hoivakodin johtaja.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Kirsi Hakkarainen, Mervi Hokka

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Hoivakodin johtaja, apulaisjohtaja, sairaanhoitajat ja henkilökunta
Omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Kirsi Hakkarainen, hoivakodin johtaja p.045-6576776
Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)
Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä? Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään yhdessä henkilöstön kanssa vuosittain. Lisäksi palaverissa keskustellaan myös omavalvontaan liittyvistä asioista ja päivitetään tarvittaessa suunnitelmaan. Päivitetystä omavalvontasuunnitelmasta informoidaan henkilökuntaa.
Omavalvontasuunnitelman julkisuus
Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä? Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä hoivakodin aulan pöydällä sekä internetissä: www.pelastusarmeija.fi/paikkakunnat/espoo/vanhuspalvelu

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi
Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään? Asiakkaita ohjataan, neuvotaan ja palveluntarvetta arvioidaan päivittäin. Hoivakodissa on käytössä asiakkaan toimintakykyä mittaava laitoshoidon RAI. Rai kuvaa asukasta, hänen vointiaan ja elämäntilannetta ajantasaisesti. Rai arvioinnin perusteella asukkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Asukkaan palvelun tarpeen arvioinnissa käytetään apuna elämäntilannetarkastusta, johon asukasta ja omaista haastatellaan tai he täyttävät kyselyä. Lisäksi palvelun tarpeen arvioinnissa käytetään GDS mittaria: myöhäisiä depressioseulaa, MMSE-mittaria: muisti- ja tiedonkäsittelyn testiä sekä MNA-testiä: ravitsemustilan arviointia. Tarvittaessa käytämme myös muita mittareita.
Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin? Tulovaiheessa asiakasta ja omaista haastatellaan palvelun tarpeen arvioimiseksi. Kuukauden kuluttua asukkaan tulosta hoivakotiin järjestetään hoitokokous. Hoitokokouksessa on mukana asukas, omainen, sairaanhoitaja, omahoitaja ja johtaja. Yhdessä keskustellaan ja sovitaan asukkaan hoidosta ja palvelutarpeesta. Omahoitaja tekee RAI- arviointia ja hoitosuunnitelmaa yhdessä asukkaan kanssa, asukkaan mielipiteitä ja tahtoa huomioiden sekä käyttää apunaan myös hoitokokouksessa, haastattelussa ja eri mittareista saanutta tietoa.
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma
Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan edellä mainitun palveluntarpeen arvioinnin perusteella n. kuukauden kuluttua asiakkaan muutosta hoivakotiin. Asiakkaan hoitosuunnitelman laadinnasta, päivittämisestä vastaa omahoitaja. Suunnitelma tarkistetaan ja päivitetään puoli vuosittain sekä asiakkaan voimien oleellisesti muuttuessa useammin.
Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti? Omahoitaja on vastuullinen oman asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön informoinnista muulle henkilökunnalle. Omahoitajat kertovat palaverissa muille asiakasta hoitaville asiakkaan hoidosta ja palvelun tarpeesta. Jokainen hoitaja on myös omalta osaltaan vastuullinen tutustumaan asukkaiden hoitosuunnitelmiin. Lisäksi hoitosuunnitelman pääkohdat ovat nähtävillä heti, kun asiakkaan tiedot avataan asiakasrekisteristä. (Hilikka)
4.2.2 Asiakkaan kohtelu
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen
Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään? Jokaisella asukkaalla on oma huone ja wc. Oma rauha ja yksityisyyttä saa oleskelemalla huoneessaan tai yhteisissä tiloissa tai ulkona. Samalla asukkailla on mahdollisuus vapaasti tulla yhteisiin tiloihin myös toisten seuraan. Asukkailla on mahdollisuus päättää omista arkisista asioista. He voivat vapaasti nukkua niin kauan kuin haluavat tai olla levolla, voivat päättää milloin haluavat apua pesuissa, voivat päättää vaatetuksestaan, liikkumisesta, ulkoilusta ja toimintaan osallistumisesta. Heillä on mahdollisuus vierailu ystäville ja sukulaisissaan, käydä asioimassa itse tai hoitajan avustuksella ja osallistua retkiin. Heidän on helppo kutsua ystäviä kyläilemään, vierailuaikoja ei ole. Asukaskokouksiin osallistumalla voi vaikuttaa toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen.

<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt</p> <p>Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?</p> <p>Rajoitteita käytetään vain tarvittaessa asukasturvallisuuden ja muiden asukkaiden turvallisuuden takaamiseksi. Asukkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista käytetään vain jos asukas ei ole kykenevä päättämään hoidostaan tai ei ymmärrä tekojensa seurauksia ja tämän vuoksi hänen tai muiden turvallisuus tai terveys on uhattuna. Ennen rajoitteiden käyttöä arvioidaan kaikki muut mahdolliset keinot asukkaan/ asukkaiden turvallisuuden ja terveyden takaamiseksi. Mahdollisesta rajoitteiden käytöstä keskustellaan asukkaan ja omaisen kanssa. Päätöksen rajoitteidenkäytöstä tekee hoitava lääkäri. Lääkärin lupa rajoitteiden käytölle on aina määräaikainen (3kk). Rajoittamispäätökset kirjataan, niiden vaikutusta seurataan ja arvioidaan hoitotiimissä ja asukkaan kanssa.</p>
<p>Asiakkaan asiallinen kohtelu</p> <p>Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Pyritään työskentelemään pareina, noudatetaan eettisiä ohjeita ja jos epäasiallista kohtelua havaitaan puututaan siihen heti. (Tilanteessa heti huomautus työntekijälle, ilmoitusvelvollisuus)</p> <p>Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?</p> <p>Asukkaan ja omaisen kanssa keskustellaan. Henkilökunnan kanssa keskustellaan. Tarvittaessa muut toimenpiteet. (kts. riskien hallinta)</p>
<p>4.2.3 Asiakkaan osallisuus</p> <p>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</p>
<p>Palautteen kerääminen</p> <p>Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?</p> <p>Asiakkailta ja omaisilta saadaan ja kysytään jatkuvasti palautetta. (käytäväkeskustelut, puhelut, sähköposti) Henkilökunta kirjaa saamansa suullisen palautteen erilliseen palautevihkoon. Palautetta pyydetään asukkaalta ja omaiselta hoitokokouksessa ja samalla kannustetaan palautteen antoon. Asukastoimikunnan kokouksissa käytävissä keskusteluista saadaan palautetta suoraan asiakkailta ja he voivat osallistua näin toiminnan kehittämiseen. Vuosittain Espoon kaupunki tekee asukastyytyväisyyskyselyt (ascot-mittari), joista saadaan palautetta. Tarpeen mukaan tehdään omia asukastyytyväisyyskyselyitä (viimeisin 2018). Vuosittaisissa omaistenilloissa kysytään myös palautetta ja aktivoidaan omaisia antamaan palautetta. Pääoven ilmoitustaulun vieressä on myös palautelaatikko, johon voi jättää palautetta. Palautetta voi antaa myös Espoon kaupungille Espoon kaupungin yleisen palautekanavan kautta, josta palaute ohjautuu Espoon kaupungin asumispalveluiden valvontatiimille. Yhteystietonsa jättäneeseen olemme henkilökohtaisesti yhteydessä. Palautekanavan kautta palautteen voi antaa myös nimettömänä.</p> <ul style="list-style-type: none"> • www.espoo.fi > Anna palautetta (sivun alareuna) > senioripalvelut > hoiva-asuminen <p>Halutessanne voitte antaa palautetta hoivakodin toiminnasta puhelimitse valvontatiimille:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sosiaalityöntekijä puh. 050 5942389 • Sairaanhoidaja puh. 043 825 6875
<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Kaikkeen asiakaspalautteeseen reagoidaan. Asiakaspalautetta käsitellään henkilöstöpalavereissa ja osastopalavereissa. Pystymme muuttamaan toimintatapojamme ja parantamaan toiminnan laatua palautteen perusteella erittäin nopeasti ja joustavasti. Hyvät ja toimivat ideat ja ehdotukset kokeillaan/ otetaan käyttöön toiminnassa. Samoin pyritään toteuttamaan asiakkailta ja omaisilta saamiamme yksilöllisiä toiveita ja kehittämisehdotuksia.</p>

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Kirsi Hakkarainen, hoivakodin johtaja
Viherlaaksonranta 19, 02710 Espoo
p.045-6576776
kirsi.hakkarainen@pelastusarmeija.fi

Espoon kaupunki
sosiaali- ja terveystoimi/ kirjaamo
PL 2
02070 Espoon kaupunki

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Espoon sosiaali- ja potilasasiamies

Eva Peltola
sähköposti: eva.peltola@espoo.fi
p.09-8165103
Neuvontaa puhelimitse
Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella
Postiosoite:
PL 220
02070 ESPOON KAUPUNKI

Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo espoolaisia heidän oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaana.

Sosiaaliasiamiestehtävä ja potilasasiamiestehtävä on Espoossa yhdistetty. Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo niissä sosiaali- ja terveystalvueluita koskevissa asioissa, jotka ovat Espoon kaupungin järjestämiä.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävänä on edistää sosiaali- ja terveystoimen asiakkaiden oikeusturvaa. Asiamies toimii tarvittaessa välittäjänä asiakkaan ja viranhaltijoiden välillä, samalla kun asiakkaalla on käytössään myös viralliset valituskanavat. Asiamies avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, jos asiakas on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun.

Helsingin sosiaali- ja potilasasiamies

Neuvonta puh. 09 3104 3355
ma, ke ja to klo 9-11.30, ti klo 12-14.30

sähköpostia voi lähettää sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen.

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki
PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Sosiaali- ja potilasasiamiehet
Anneli Ahola, Sari Herlevi, Anna Holmström ja Teija Tanska.

Sosiaali- ja potilasasiamies

- neuvoo ja ohjaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa.
- Sosiaali- ja potilasasiamies ei tee päätöksiä, eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttaja neuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

Kuluttajaneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Kuluttajaoikeusneuvoja:

- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa ja palvelua ohjaa kilpailu- ja kuluttajavirasto

Kuluttajaneuvonta ei käsittele:

- yksityisten henkilöiden välisen kaupankäynnin riitoja
- elinkeinoharjoittajien välisiä riitoja
- taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja
- arvopaperi- ja osakekauppoja
- valtion ja kunnan palveluita koskevia asioita

Saat nopeimmin yhteyden neuvojaan puhelimitse soittamalla numeroon 029 5536901 (arkisin 9.15, mpm / pvm).

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutukset käsitellään hoivakodin johtajan, Pelastusarmeijan Säätiön edustajan, muistutuksen antajan ja Espoon kaupungin (valvova viranomainen) kanssa. Kaikki päätökset käsitellään henkilökuntapalavereissa ja tuodaan tiedoksi henkilökunnalle. Näin voimme ottaa asioista oppia ja parantaa toimintaamme.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukset pyritään käsittelemään erittäin nopeasti, kuitenkin kahden viikon sisällä muistutuksen saamisesta.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen Asiakasta avustetaan ja tuetaan päivittäisissä toiminnoissa toimintakykyä ylläpitävin keinoin, omatoimisuuteen kannustaen, kuntouttavaa työtettä (työtapa, joka tukee asiakkaan omia voimavaroja) käyttäen. Asiakkailta on mahdollisuus vapaaseen liikkumiseen hoivakodin sisä- ja ulkotiloissa. Ulkoilua on päivittäin ja lisäksi ulkoilun lisäämiseksi on lauantaille järjestetty ulkoilutapaivä. Ulkoilussa avustavat henkilökunta ja vapaaehtoiset. Asiakkaiden on mahdollista käyttää kuntosalin laitteita ja lisäksi heillä on mahdollisuus ohjattuun fysioterapiaan. Asiakkailta on mahdollisuus osallistua hoivakodin tilaisuuksiin ja seurustella toisten asiakkaiden kanssa. Erilaista toimintaa järjestetään päivittäin. Meillä käy erilaisia musiikkiryhmiä, laulajia ja soittajia esiintymässä. Tuolijumppa, liikuntatuokiot, päivätanssit ja pelit kuuluvat myös ohjelmaan. Lisäksi on erilaisia keskustelu- ja hartauspiirejä. Espoon tuomiokirkkoseurakunnasta ja Pelastusarmeijasta käy hartauden pitäjiä ja muitakin hengellisiä tuokioita järjestetään. Järjestämme myös erilaista toimintaa ulkona. (varsinkin kesäisin on grillijuhlia, päiväkahvihetkiä jne. ulkona) Teemme retkiä/ käymme asiakkaiden kanssa kahviloissa, ostoskeskuksissa, museoissa, hautausmaalla, teattereissa, eloku-

vissa, konserteissa jne. asiakkaiden toiveiden mukaisesti.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan? Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisia tavoitteiden toteutumista seurataan suunnitelman arvioinnin yhteydessä kaksi kertaa vuodessa tai asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Omahoitaja arvioi tavoitteiden toteutumista ja keskustele muun henkilökunnan kanssa asiakkaan arvioinnista. Omahoitaja on vastuussa asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman laadimisesta ja arvioinnista.

4.3.2 Ravitsemus

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Palvelukoti Iltalassa asukkaat ruokailevat säännöllisesti vähintään viisi kertaa päivässä. Aamupala tarjoillaan klo 8 alkaen, lounas klo 12, päiväkahvi klo 14.15, päivällinen klo 17 ja iltapala klo 19-20. Päivän aikana asukkaille tarjoillaan välipaloja ja juomia sekä yöhoitajat tarjoavat asukkaille yöpalaa. Keittiöstä on aina saatavilla ruokaa ja välipaloja varataan asukkaille. Ruokailuihin on varattu riittävästi aikaa ja jokainen asukas saa syödä omassa tahdissa. Hoitohenkilökunta avustaa ruokailussa. (ruokien tarjoilu, ohjaaminen, auttaminen, syöttäminen jne.) Hoitohenkilökunta seuraa asukkaiden nauttiman ruoan ja nesteiden määrää ja kirjaavat ravitsemuksesta Hilikka-ohjelmaan.

Oma keittiömme ottaa ruoan valmistuksessa huomioon erilaiset dieetit ja ruokavaliot. Asukkaiden mieltymyksiä ja toiveita toteutetaan myös ruoan valmistuksessa. Myös vuodenajat, juhlapyhät ja merkkipäivät näkyvät tarjoiltavassa ruoassa. Kaikki ruoat voidaan valmistaa erilaisin rakentein. Tarjolla on normaalia, pehmeää, sosemaista, siivilöityä, paksunnettua, nestemäistä jne. ruokaa.

Tarvittaessa ruokaa rikastetaan ruoan energia- tai ravintoainepitoisuuden lisäämiseksi. Ruokaan lisätään rasvaa, kermaa, proteiinia ja hiilihydraatteja. Lisäksi tarjolla on tarvittaessa Nutridrink- täydennysravintovalmisteita.

Asukkaiden painoa seurataan säännöllisesti kerran kuukaudessa ja tarvittaessa useammin. Painon muutoksiin ja syihin kiinnitetään huomiota. Huolehditaan myös riittävästä nesteensaannista ja tarvittaessa on käytössä nestelista, nesteiden saannin seuraamiseen. Asukkailta mitataan myös painoindeksi (BMI) ja tarvittaessa käytetään MNA-testiä (Mini Nutritional Assessment, testi joka on kehitetty yli 65-vuotiaiden ravitsemustilan arviointiin) Tarvittaessa konsultoimme myös ravitsemusterapeuttia.

4.3.3 Hygieniakäytännöt

Hygieniatasoa ja siisteyttä seurataan silmämääräisesti. Toteutetaan aseptista työtappaa, hyvää käsihygieniaa ja siivousta. Hoivakodissamme on hygieniayhdyshenkilöt osastoittain. He huolehtivat tiedottamisesta ja jakavat tietoa käymistä koulutuksista muulle henkilökunnalle sekä toimivat yhteistyössä Espoon kaupungin kanssa.

Hyvän hygieniahoidon toteutuminen nähdään osana kokonaisvaltaisen, laadukkaan hoitotyön toteutumista. Tästä syystä hygieniatason varmistamiseksi niitä edistävät ja ylläpitävät toimet on osittain sisällytetty päivittäisiin hoitotyön rakenteisiin. Tästä esimerkkeinä ovat selkeät ajat päivisin jolloin asukkaiden pesuille, hygienian hoidolle ja wc-käynneille on varattu riittävästi aikaa ja henkilökunnalla tämä on nähtävillä kunkin työvuoron työnkuvassa. Työnkuvien kirjalliset kuvaukset löytyvät hoitajien toimistoista. Asiakkaan hygienian hoitoon liittyvät toimet dokumentoidaan. Näiden yleisesti käytössä olevien käytäntöjen sisällä huomioidaan lisäksi kunkin asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaiset yksilölliset tarpeet ja toiveet. Asukkaiden hygieniahoidon toteutumisen varmistamiseksi on käytössä hoitajalähtöinen lista, josta kaikki työntekijät voivat nähdä ajantasaisesti onko asukkaalle suunnitellut hygieniakäytännöt toteutuneet.

lääkkäiden asukkaidemme osalta onnistuneen inkontinenssisuojan valinta on merkittävä osa laadukkaan hygieniahoidon toteutumisessa. Suurelle osalle asukkaistamme inkontinenssisuojat toimittaa Espoon kaupunki. Kaikki inkontinenssivaivoista kärsivät asukkaat eivät ole oikeutettuja maksuttomiin tuotteisiin eikä kaikille riitä kaupungin tarjoama määrä. Jotta hygieniataso tältäkin osalta toteutuisi, ostaa palvelukoti itse puuttuvat inkontinenssituotteet. Näin taataan se, että jokaisella asukkaallamme on mahdollisuus riittävään määrään inkontinenssituotteita.

4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Vastaavat sairaanhoitajat sekä muut koulutetut hoitajat ovat työvuorossaan vastuullisia toimimaan laadittujen ohjeiden mukaisesti. Vastaavat sairaanhoitajat ja hoivakodin johtaja seuraavat ohjeiden noudattamista ja ohjeistuksia käydään läpi raporteilla ja palavereissa. Perehdyttämiseen kuuluu myös kaikkien erilaisten ohjeiden läpikäyminen. Lisäksi jokaisen hoitajan vastuulla on myös ohjeisiin tutustuminen ja perehtyminen.

(Suuhygienistin suorittamat hammastarkastukset ovat vuosittain ja sen perusteella asukkaille tilataan jatkohoitoaikoja. Akuutit hammashoidot hoidetaan heti. Kiireetön sairaanhoito on järjestetty Espoon kaupungin ostopalvelulääkäriä kautta, lääkärinkierrot ovat kerran viikossa. Kiireellisissä sairaanhoitotapauksissa vastaava sairaanhoitaja tai työvuorossa oleva hoitaja konsultoi omaa lääkäriä tai päivystyksen lääkäriä tai tilaavat hätäkeskuksen kautta lisäapua. Äkillisissä kuoleman tapauksissa toimitaan myös ohjeitten mukaisesti)

Saattohoidon järjestäminen:

Saattohoidon järjestämisestä vastaavat osastojen sairaanhoitajat omalääkäriin- / kotisairaalan ohjeistuksen mukaisesti. Saattohoitopäätöksen tekee palvelukodin omalääkäri. Saattohoito järjestetään lähtökohtaisesti palvelukodissa ja tämän suunnittelussa huomioidaan aina asukkaan aikaisemmin tehdyt toiveet oman hoidon suhteen sekä mahdolliset omaisten toiveet.

Mikäli saattohoidon aikaisen lääkehoidon toteutuksessa tarvitaan s.c- / i.v.viggon kautta annosteltavia lääkkeitä, tapahtuu lääkehoito aina yhteistyössä kotisairaalan kanssa.

Sairaanhoitajat, sekä osastolla työskentelevät lähihoitajat ovat osallistuneet erilaisiin, eri ammattiryhmien tarpeisiin suunnattuihin koulutuksiin. Lisäksi omaiset saavat olla mukana omaisensa hoidossa ja tarpeen vaatiessa myös yöpyä hänen luonaan. Tarkemmat saattohoitoon liittyvät tiedot löytyvät saattohoitosuunnitelmasta. Lisäksi käytössämme on erikseen saattohoitovaiheen hoitosuunnitelma.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asukkaiden terveyttä pyritään edistämään mielekkäällä arjella, hyvällä ruoalla, hyvällä perushoidolla ja huolenpidolla. Asukkaiden hoito on kokonaisvaltaista, suunnitelmallista ja moniammatillista. Asukkaiden terveyttä seurataan päivittäin havainnoimalla ja seuraamalla asukkaan vointia. Terveyden seuraamiseen käytetään myös erilaisia välineitä, mittareita ja laboratoriokokeita, joilla terveyden tilaa seurataan ja arvioidaan.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Lääketieteellisestä hoidosta vastaa lääkäri ja hoidon toteuttamisesta sekä seurannasta vastuusairaanhoitajat. Jokainen hoitotyön ammattilainen on vastuussa työvuoronsa aikana omalta osaltaan asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta.

4.3.5 Lääkehoito

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan kerran vuodessa ja päivitetään tarvittaessa. Lääkehoitoa toteutetaan suunnitelman mukaisesti ja toteutumista seurataan. Lääkehoitosuunnitelmaa ylläpidetään sairaanhoitajien ja johtajan toimesta.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Hoivakodin johtaja, lääkäri ja sairaanhoitajat

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Hoitohenkilökunta avustaa asukasta tai on asukkaan luvalla yhteistyössä ja informoi tarvittaessa muita sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajia asukkaan terveyden edistämiseksi. Yhteistyö ja tiedonkulku on usein sähköistä, puhelimitse käytävää tai pienten hoitoneuvottelujen muodossa.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Alihankintana ostetaan liinavaatteiden pesu. Liinavaatteiden puhtautta ja toimituksia seurataan.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?</p> <p>Asukkailla on vapaa liikkumismahdollisuus hoivakodissa. Turvallisuuden lisäämiseksi ulko-ovet kadulle päin on lukittu ja sisäpiha ja terassi on aidattu. Tarvittaessa asukkaat saavat huoneen ovet myös lukkoon. Sisätiloissa ei ole kynnyksiä eikä portaita. Asiakasturvallisuutta kehitetään ja pyritään parantamaan jatkuvasti henkilökunnan valvonnalla ja mahdollisiin turvallisuusriskeihin puutumalla ja korjaamalla. Turvallisuus asioista keskustellaan myös raporteilla ja henkilökuntapalaverissa. Henkilökunta on myös perehtynyt turvallisuussuunnitelmaan ja sen sisältämään poistumisturvallisuussuunnitelmaan ja heitä koulutetaan säännöllisesti palo- ja pelastustoimintaan. Turvallisuussuunnitelmassa on myös toimintaohjeet palvelukodissa tunnistettujen riskien varalle. Lisäksi on suunnitelmat väkivallan uhan varalle sekä ensiaputilanteisiin. Hoivakoti on varustettu Hifog- sammuusjärjestelmällä. Palotarkastus, elintarvikevalvonnan tarkastus, hifog järjestelmän tarkastus, paloilmoinnin tarkastus ja rasvakanavan nuohous on vuosittain. Tarkastuksissa mahdollisesti ilmenneet epäkohdat korjataan välittömästi. Mikäli huomataan, että asukas on edunvalvonnan tarpeessa, käynnistetään tarvittavat toimet edunvalvojan määräämiseksi. Hoivakodissa on toiminta-ohje asukkaalle kaltoinkohtelun puuttumiseen. Suunnitelmassa on myös avattu kaltoinkohtelun muotoja. Mikäli kaltoinkohtelua havaitaan siihen puututaan välittömästi. Henkilökunnalla on sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus mikäli hän havaitsee asiakasturvallisuuteen liittyvän epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan.</p>
<p>4.4.1 Henkilöstö</p> <p>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</p>
<p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</p> <p>Koulutetun hoitohenkilökunnan mitoitus on 0,5. Eli yhtä asiakasta kohden on 0,5 hoitajaa. Henkilöstöä hoitokodissa on kaikkiaan lähes 40, joista terveydenhuoltoalan koulutuksen (lähi-, perus- tai sairaanhoitaja) saaneita on asukastilanteen mukaan aina vähintään 0,5 asukasta kohden, avustavaa henkilökuntaa 2 keittiöhenkilökuntaa 4, laitoshuoltajia 2, pesulatyöntekijä, apulaisjohtaja ja johtaja. Kiinteistönhuollosta vastaa koti- ja kiinteistöpalvelu Aalto Oy. Aamuvuorossa arkinen on 10-12 hoitajaa, iltavuorossa on 7-8 hoitajaa, yövuorossa on 2 hoitajaa, viikonloppuisin aamuvuorossa on 8 hoitajaa. Lisäksi arkinen on aamuvuorossa 2 laitoshuoltajaa ja pesulatyöntekijä. Keittiöhenkilökunta on työvuorossa joka päivä 7-18.30 välisenä aikana.</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>Palvelukoti Iltalassa on oma sijaisrinki. He ovat koulutettuja lähi-, perus- tai sairaanhoitajia. He toimivat sairauslomien tai vuosilomien sijaisina. Kesän ajaksi haetaan vielä lisää työntekijöitä. Tarvittaessa henkilöstöä hankitaan myös henkilöstöyritysten (Mehiläinen ja Kultaiset hoitajat oy) kautta.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Jokaisessa työvuorossa on aina mitoituksen mukainen henkilökunta. Kesäaikana on mitoitusta suurempi henkilökuntamäärä. Henkilöstöllä on mahdollisuus vaikuttaa ja päättää hyvistä työn tekemisen tavoista ja käytännöistä. Henkilöstölle luodaan mahdollisuuksia tehdä työtä monipuolisesti. Työ pyritään jakamaan tasapuolisesti ja tarjolla on koulutusta. Henkilökunnan työhyvinvointiin kiinnitetään huomiota ja työhyvinvoinnin kehittäminen on jatkuvaa. Vuosittain henkilökunnalle järjestetään työhyvinvointikyselyt.</p>
<p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Avoimet toimet ilmoitetaan te-palveluiden sivuilla tai lehdessä. kelpoisuus varmistetaan todistuksista ja hoitohenkilökunta julkiterhikistä.</p> <p>Hakijoista osa kutsutaan haastatteluun ja haastattelun perusteella valitaan työhön. Valituille ja haastattelussa käyneille ilmoitetaan henkilökohtaisesti.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.</p> <p>Uusi työntekijä (vakituinen, määräaikainen) toimii aluksi vakituisen työntekijän parina ja perehdytyksessä n. 1-2 viikon ajan. Tänä aikana hänet perehdytetään mahdollisimman laajasti hoivakodin toimintaan, asiakastyöhön, turvallisuus asioihin ja omavalvontaan. Perehdytyksen apuvälineenä toimii perehdytysuunnitelma ja erillinen perehdytyksen tarkistuslista. Pitkään töistä poissaolleet ohjeistetaan ja opastetaan uusiin asioihin. Opiskelijat toimivat koko harjoittelun ajan vakituisen työntekijän parina ja perehtyvät ja opiskelevat asioita oman suunnitelmansa mukaisesti.</p>
<p>b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnan (katso riskinhallinta).</p> <p>Henkilökunnalla on sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus, mikäli hän havaitsee asiakkaan saaman palvelun laadussa tai asiakasturvallisuudessa epäkohdan tai epäkohdan uhan. Palvelukoti Iltalassa henkilökunta tekee suullisen/kirjallisen ilmoituksen havaitsemastaan epäkohdasta hoivakodin johtajalle. Johtaja keskustelee ilmoituksen liittyvän henkilön/ henkilöiden kanssa ja tekee tarvittavat jatkotoimenpiteet. (Ilmoitus valvovalle viranomaiselle, mahdolliset varoitukset /huomautuskäytännöt tai muut tarvittavat toimenpiteet) Hoivakodin johtaja käynnistää toimenpiteet epäkohdan tai epäkohdan uhan poistamiseksi. Ilmoi-</p>

<p>tuksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa vastatoimia.</p> <p>c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?</p> <p>Täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan. Koulutuksiin pääsyä vuorotellaan ja mahdollisuus tarjotaan kaikille. Koulutuksiin osallistumista ja koulutustarpeita seurataan ja suunnitellaan yhdessä henkilöstön kanssa. Koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain koulutustarpeiden perusteella. Lääkekoulutusta järjestetään tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään viiden vuoden välein järjestetään lääkelupakoulutukset. Kehityskeskusteluissa käydään läpi jokaisen osaamista ja osaamisen puutteita ja niihin pyritään puuttumaan ja järjestämään koulutusta sen mukaan.</p>
<p>4.4.2 Toimitilat</p>
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Jokaisella asukkaalla on n.13 m2 oma huone, jossa on myös wc. Huoneissa on hoitokodin hankkima hoitosänky tai muuten asukkaan toimintakykyä tukeva sänky sekä katto- ja seinävalaisimet. Muuten asukas tai omainen kalustaa huoneen itse omilla huonekaluilla. Hoitokodissa on iso ruokasali, joka toimii myös juhla- ja tapahtumasalina. Lisäksi asukkaiden käytössä on iso aula, 3 oleskelutilaa, pieni kabinetti ja kuntoiluhuone. Hoitokodissa on 4 suihkuhuonetta ja 2 esteetöntä wc:ä ja sauna. Asukkaat voivat halutessaan tavata toisia asukkaita, omaisia ja ystäviä yhteisissä tiloissa tai omissa huoneissaan. Asukkaan omilla on mahdollisuus yöpymiseen asukkaan huoneessa. Asukkaan huone on vain hänen käytössään, eikä sitä käytetä muuhun tarkoitukseen hänen poissa ollessaan. Yhteistä toimintaa järjestetään yhteisissä tiloissa. Oleskelutiloissa on myös mahdollisuus lehtien lukuun, radion ja musiikin kuunteluun, tv:n katseluun ja kahvi- ja ruokahetkiin.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Asukashuoneet siivotaan kerran viikossa. Yleiset tilat ja yleiset wc-tilat siivotaan päivittäin ja roskat huoneista ja yleisistä tiloista kerätään päivittäin. Siivouksesta ja laitoshuollosta vastaa 3 työntekijää. Asiakkaiden vaatepyykki pestään hoivakodin omassa pesulassa Liinavaatepyykki pesetetään pesulassa.</p>
<p>4.4.3 Teknologiset ratkaisut</p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p> <p>Asukkailla on hälytyslaitteet huoneissa (hoitajakutsu). Laitteet testataan säännöllisesti ja henkilökunta varmistaa, että laitteet toimivat, vialliset korjataan/vaihdetaan. Henkilökunta on ohjeistettu vastaamaan hoitajakutsuun välittömästi.</p> <p>Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?</p> <p>Hoivakodin johtaja, Kirsi Hakkarainen s-posti: lltala@pelastusarmeija.fi</p>
<p>4.4.4 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>Henkilökunta auttaa asiakasta tarvittavien apuvälineiden hankinnassa. Henkilökunta selvittää asiakkaan apuvälineiden tarpeen ja on yhteydessä Espoon apuvälineyksikköön, josta asukas saa henkilökohtaiset apuvälineet ja niiden käytön ohjauksen. Hoivakodin omien apuvälineiden käyttökoulutus saadaan toimittajalta ja lisäksi henkilökunnan perehdytykseen kuuluu apuvälineiden käytön opastus. Apuvälineyksikön apuvälineiden huollosta ja korjauksesta vastaa apuvälineyksikkö. Huollot suoritetaan tarpeen mukaan ja laitteiden toimittajien suositusten mukaisesti. Hoivakodin omat apuvälineet huolletaan vuosittain ja tarvittaessa. Huollosta vastaa Lojer huolto. Apuvälineistä on sähköinen laiterekisteri.</p> <p>Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?</p> <p>Henkilökunta on ohjeistettu vaaratilanneilmoituksen tekoon, mikäli vaaratilanteen havaitsee.</p> <p>Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot Hoivakodin johtaja Kirsi Hakkarainen s-posti: lltala@pelastusarmeija.fi</p>

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?
Palvelukoti Iltalassa on käytössä Hilikka- asukastietojärjestelmä johon tehdään asiakaskirjaukset. Terveystieteiden kirjaukset tehdään Lifecareen, johon on pääsy vain lääkärillä ja sairaanhoitajilla on mahdollisuus lukea asukastietoja. Asukkailla on omat kansiot paperisten asiakirjojen säilytykseen lukollisessa tilassa. Poistuneiden ja kuolleiden asiakkaiden tiedot arkistoidaan väliaikaisesti hoivakodin arkistoon ja toimitetaan kootusti asukkaan kotikuntaan.

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Asukkaan tietoja kirjataan Hilikka-asukastieto-ohjelmaan ja Rai arviointiin. Jokaisella hoitotyötä tekevällä on ohjelmiin omat tunnukset ja käyttöoikeudet sen mukaan mitä tietoja hänen pitää päästä näkemään tai päivittämään. Henkilöstö ohjataan käyttämään ohjelmia ja pitämään omia salasanojaan vain omana tietonaan. Henkilökunta ei myöskään luovuta tietoja ulkopuolisille ilman asukkaan suostumusta. Kaikilla työntekijöillä on salassapitovelvollisuus.

c) Missä yksikköne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Rekisteriselosteet ovat nähtävillä omavalvontasuunnitelman liitteinä. Asukasta informoidaan hoitokokouksessa. Tietosuojaseloste on laadinnassa.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Riku Leino
Pelastusarmeijan Päämaja
PL 161
00121 Helsinki
p.09-6812300

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta. Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys
Espoo 24.10.2019

Allekirjoitus
Kirsi Hakkarainen

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNB%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.